



FLASH

Newsletter of the
French Language
Services Unit



Ministry of
Correctional
Services

November 1990

Volume 1, Number 3

Francophone Treatment Unit active

The new Francophone Treatment Unit at the Ottawa-Carleton Detention Centre is humming with activity. Since it introduced its first French-language Alcohol and Drug program in April 1990, 14 inmates have graduated from the program.

Among the graduates were five unilingual francophones who otherwise would not have had access to meaningful treatment because of difficulties with English. The uniqueness of the program even attracted two offenders from Quebec who requested a transfer of sentence to Ontario so they could participate in the treatment program.

Staff at the unit are always looking for offenders who could benefit from the program and encourage other ministry staff to make referrals whenever possible. Sentenced offenders are considered for selection if they are willing to receive treatment, are motivated to overcome their problem, have no outstanding charges and function well in French.

A unique feature of the treatment unit is that some staff members are assuming double duty in non-traditional roles. According to the unit's social worker, Anthony Hayes, the registered nurse, the recreational officer and five correctional officers are also assigned as case managers. "To my knowledge," says Anthony, "this is not being done anywhere else," adding that the case managers all volunteered to work one-on-one with residents to become involved in counselling.

The 16-bed facility is located within OCDC's minimum security area, where work will begin shortly to expand the unit's clinical working space. The main treatment focus of the unit centres around substance abuse and discharge planning. However, other services for anger management and family violence are also provided through an individualized treatment plan. Program participants come mainly from the Ottawa, L'Orignal and Cornwall areas, but some have transferred from Northern Ontario.

Just the receptionist, you say

If you think working as a receptionist is the easiest job there is, think again. Better still, try it for a day, as Danielle Daigle, a trainer on telephone communication skills, once did. Perhaps you will gain a better appreciation for those who answer the phones and greet visitors to the ministry's offices.

In a training session with ministry staff recently, Danielle said, "One day I heard a voice ask, 'Who would like to replace the receptionist for the day?' I jumped up and answered, 'I will! I will!', thinking I would be sitting all day taking it easy, just answering the phone. Was I in for a shock. By the end of the day I was totally exhausted."

Danielle explained that the experience taught her the job is not as easy as it seems, and that communicating over the telephone requires definite skills. Not only does it require comprehending the words that are spoken, but also a variety of accents, jargon and idiomatic expressions. At times, more troubling than this can be overcoming the disturbing effect of background noise.

When answering the telephone, Danielle told the group, a receptionist not only must have answers to every question, but also must be able to react with confidence and convey a positive attitude. Pronunciation, rhythm, intonation and language used all contribute to satisfying the client.

The following list of correct telephone usage will help all of us show our professionalism when communicating with the public:

Good morning!
Good afternoon!
Good evening!
Mr./Mrs./Miss X speaking.
Please, hold the line.
May I help you?

Bonjour!
(covers all three)

M./Mme/Mlle X à l'appareil.
Ne quittez pas, s.v.p.
Puis-je vous aider?
Est-ce que je peux vous aider?
De la part de qui, s.v.p.?
Je lui donne la communication.
(avoid "Je transfère l'appel" - anglicisme)

Who is speaking please?
I'll transfer your call.

Un moment/instant, s.v.p.
Il/elle vient de partir.
Voulez-vous laissez un message?

One moment, please.
He/she has just left the office.
Would you like to leave a message?
You're welcome.

Il n'y a pas de quoi.
De rien.



3 1761 11895065 8

Agency designations increase

Approval has been given the Nipissing District Youth Employment Services to operate the province's first Phase 2 young offender open custody residence to be designated for French language services. Scheduled to open in spring 1991, the bilingual co-ed facility will accommodate eight males and two females from all areas of the province.

The contracting agency has already been recognized in North Bay for providing quality services in the areas of employment, education, community service order placements and community supervision. In fact, the agency has also accepted designation to provide community service order placements to francophones for the ministry in North Bay.

Four other community agencies have also recently consented to designation to provide quality French language services to ministry clients. The agencies include VOICCS, contracted to provide community service order placements and volunteer services in the Sudbury area, and RECON in Timmins, also contracted to provide community service order placements. The Timmins Family Counselling Centre will offer its spouse abuse program in French, while La Fraternité will provide counselling and residential programs for adult offenders in Sudbury.

These agencies were recommended for designation by the Office of Francophone Affairs to the Cabinet Office after meeting the following criteria:

- service must be permanent and of high quality
- access must be readily available at all times
- there must be effective representation of French-speaking persons on the board of directors and its committees
- there must be effective representation of French-speaking persons at management levels
- there must be accountability of the board of directors and senior management for French language services

Although the ministry is encouraged by the initiative of several community agencies in seeking designation, others will be required to ensure adequate and quality services for the ministry's francophone clientele.

Needs study underway

The ministry is currently conducting a study to assess language, cultural and program needs for francophone adult and young offenders in communities and at institutional sites in designated areas of the province.

The first part of the study will profile the francophone offender, summarizing personal, demographic, criminal and linguistic information to determine program needs. The second part will outline a ministry plan to enhance the availability and delivery of French language correctional care.

Results of the study will be presented in March 1991.

FLS Briefs

Report on designated positions 1990

Twenty-six additional designated positions have been filled with bilingual candidates to date this year, bringing the total to 357. This represents 74 per cent of the total 487 positions slated for designation under the ministry's French language services implementation plan. Designated positions represent six per cent of the ministry's workforce, which is comprised of 8495 classified and unclassified staff.

DESIGNATED POSITIONS

	Ministry Total	Total Designated	1990 Filled	%
Head Office (including Corporate Office)	488	38	27	71
Regional Offices	86	6	5	83
Probation & Parole	952	104	81	78
Institutions	5481	330	236	72
Ontario Board of Parole	51	9	8	89
Unclassified	1437	N/A	N/A	N/A
TOTAL	8495	487	357	74

FLS manual ready

The French Language Services Manual has been completed and should be available for distribution in November 1990. It will be a valuable tool for all ministry personnel, clarifying policy and procedures regarding the implementation and ongoing delivery of French language services within the ministry. A lexicon of correctional terminology complements the manual.

Second FLS conference scheduled

The French Language Services Unit is organizing a conference for all bilingual managers to identify and resolve critical issues pertaining to French language services in the ministry. Managers and superintendents are encouraged to contact the French Language Services Unit if they wish to put forth any concerns or issues for discussion prior to the conference. A strong representation is anticipated for the conference which is scheduled to take place in the spring of 1991.

Community programs to be profiled on TVO

Be sure to have your television tuned to TVOntario's La chaîne française at 8:00 p.m. on November 6, 1990, when Correctional Services will share the spotlight with two other government ministries on a program called Accès. Featuring interviews with staff from the Hawkesbury P/P Office and L'Orignal Jail, the program will profile some of the community programs available in French to ministry clients in the area.

If you would like more information on the *French Language Services Act, 1986*, or its implementation in the ministry, the French Language Services Unit would be pleased to help you.

Daniel Gingras,	Co-ordinator	(705) 495-3800
Suzette Bédard,	Assistant	
	Co-ordinator	
	Program	
Claude Charland	Analyst	
Carole Renaud	Secretary	

Augmentation des désignations d'organismes

Des services en français seront offerts dans une première résidence de garde en milieu ouvert pour jeunes contrevenants de seize et dix-sept ans. L'administration de la résidence a été confiée au Service de placement des jeunes du district de Nipissing. L'établissement bilingue, dont l'ouverture est prévue pour le printemps 1991, recevra huit garçons et deux filles provenant de n'importe quelle région de la province.

L'organisme contractant s'occupe déjà de fournir des services de qualité à North Bay en matière d'emploi, d'éducation, d'ordonnances de service communautaire et de surveillance dans la collectivité. En fait, l'organisme a déjà accepté d'être désigné pour s'occuper, au nom du ministère, du placement des francophones de North Bay faisant l'objet d'une ordonnance de service communautaire. Quatre autres organismes communautaires ont aussi récemment accepté d'être désignés pour fournir des services en français de qualité aux clients du ministère. Parmi ces organismes, on retrouve l'agence VOICCS, qui s'occupera des ordonnances de service communautaire ainsi que des services bénévoles dans la région de Sudbury. L'organisme RCOCN de Timmins s'occupe également des ordonnances de service communautaire. Le Family Counselling Centre de Timmins offrira quant à lui en français son programme de contrôle d'agressivité envers le conjoint. Enfin, La Fraternité offrira aux contrevenants adultes de Sudbury des programmes d'orientation et de logement.

Ces organismes ont été désignés sur la recommandation de l'Office des affaires francophones du Bureau du Conseil des ministres d'après les critères suivants :

- Service permanent et de qualité supérieure
- Accès rapide en tout temps
- Présence réelle de francophones au sein du conseil d'administration et de ses comités
- Présence réelle de francophones aux postes de direction
- Reconnaissance par le conseil d'administration et la haute direction de leur responsabilité pour ce qui concerne les services en français

Le ministère est bien sûr encouragé par les demandes de désignation présentées par plusieurs organismes communautaires. D'autres devront cependant faire de même afin d'assurer à la clientèle francophone du ministère des services adéquats et de qualité.

Étude de besoins en cours

Le ministère mène actuellement une étude visant à évaluer les besoins en matière de langage, de culture et de programmes des contrevenants francophones, jeunes comme adultes, des collectivités et établissements situés dans des régions désignées de la province.

La première partie de l'étude a pour but de dresser un profil des contrevenants francophones. En rassemblant des informations sur le dossier judiciaire des individus et des renseignements personnels, démographiques et linguistiques, on sera en mesure de déterminer les besoins pour ce qui est des programmes. La deuxième partie de l'étude permettra de tracer les grandes lignes d'un plan ministériel visant à accroître la disponibilité et l'efficacité des services correctionnels en français.

Les résultats de l'étude seront dévoilés en mars 1991.

En bref

Rapport sur les postes désignés (1990)

Depuis le début de l'année, 26 postes désignés additionnels ont été comblés par des candidats bilingues, portant le total à 357. Ce nombre représente 74 % des 487 postes proposés pour la désignation dans le cadre du plan de mise en oeuvre des Services en français du ministère. Les postes désignés représentent 6 % de l'effectif du ministère, qui comprend en tout 8 495 salariés classifiés et non classifiés.

POSTES DÉSIGNÉS

Total du	Postes	%
ministère	désignés	comblés : 1990
Siege social	488	38
(comprenant le bureau de la haute direction)	86	6
Bureaux régionaux	952	104
Probation et libération conditionnelle	5 481	330
Établissements correctionnels	51	9
des libérations conditionnelles	1 437	-
Non classifiés	8 495	487
TOTAL	8 495	357
74		

Le manuel des Services en français est prêt

Le manuel des Services en français est prêt et devrait être distribué en novembre 1990. Il constituera un outil précieux pour tous les membres du personnel du ministère. Il apporte en effet des éclaircissements sur les politiques et procédures concernant la mise en oeuvre et la prestation des services en français au sein du ministère. Un lexique de la terminologie correctionnelle complète le manuel.

L'Unité des services en français organise une conférence à l'intention de tous les gestionnaires bilingues. Son but est d'arriver à cerner et à résoudre les problèmes majeurs soulevés par les services en français au sein du ministère. Les gérants de secteur, les surintendants et tout autre gestionnaire concerné sont priés de communiquer avec l'Unité des services en français avant la conférence s'ils souhaitent discuter de certaines questions. La conférence est prévue pour le printemps 1991 et l'on s'attend à une très forte participation.

Profil des programmes communautaires à TVO

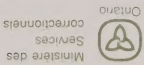
Ne manquez pas de regarder la chaîne française de TVOntario le 6 novembre 1990 à 20 h. TVO diffusera en effet une émission à laquelle participeront, dans le cadre du programme Accés, le ministère des Services correctionnels ainsi que deux autres ministères. En plus de présenter des entrevues avec des membres du personnel du Bureau de probation et de libération conditionnelle de Hawkesbury ainsi que de la prison de L'Orignal, l'émission dressera un profil des programmes communautaires offerts en français aux clients du ministère dans la région.

Si vous désirez de plus amples renseignements au sujet de la Loi de 1986 sur les Services en français ou de sa mise en oeuvre au sein du ministère, l'Unité des Services en français se fera un plaisir de vous aider.

Daniel Gingras,	coordonnateur	(705) 495-3800
Suzette Bédard,	coordonnatrice-	
adjointe		
analyste de		
programme		
Claude Charand		
secrétaire		
Carole Renaud		

FLASH

Bulletin de l'unité
des Services en français



Novembre 1990 Volume 1, numéro 3

L'Unité de traitement pour francophones : en pleine activité

La nouvelle Unité de traitement pour francophones du Centre de détention d'Ottawa-Carlton bourdonne d'activité. Le lancement du premier programme de toxicomanie en langue française de l'unité remonte au mois d'avril 1990. Depuis, 14 détenus y ont participé.

On retrouvait parmi eux cinq francophones unilingues. Sans le programme, ceux-ci, en raison de leur maîtrise insuffisante de l'anglais, n'auraient pu avoir accès à ce précieux traitement. Le caractère unique du programme a même attiré deux contrevenants du Québec : ils ont demandé à purger leur peine en Ontario de façon à pouvoir y participer.

Le personnel de l'unité est toujours à la recherche de contrevenants qui pourraient bénéficier du programme et encourager le reste du personnel du ministère à faire de même si possible. Pour être admissibles, les contrevenants condamnés doivent souhaiter suivre le traitement et être déterminés à vaincre leur problème. Libres d'accusations pendantes, ils doivent enfin être à l'aise en français.

Certains membres du personnel assument un second rôle inaccoutumé. C'est la une des caractéristiques uniques de l'unité de traitement. Selon le travailleur social de l'unité, M. Anthony Hayes, la personne chargée des soins infirmiers, l'agent de loisirs et cinq agents de services correctionnels font en même temps office de chefs de demandes de révision. «Autant que je sache, cette pratique n'existe pas ailleurs», déclare M. Hayes. Il ajoute que les chefs de demandes de révision se sont tous portés volontaires pour travailler individuellement avec les participants afin de contribuer à leur orientation.

L'établissement de seize lits est situé à l'intérieur du Centre de détention d'Ottawa-Carlton. Des travaux seront entrepris sous peu afin d'élargir l'espace consacré aux travaux cliniques de l'unité. Les traitements offerts mettent particulièrement l'accent sur l'abus de substances intoxicantes et la planification des libérations. D'autres services sont cependant offerts dans le cadre d'un plan de traitement personnalisé. Ces services ont trait au contrôle d'agressivité et à la violence familiale. Les participants au programme proviennent en majorité des régions d'Ottawa, de l'Ontario et de Cornwall. Certains ont également été transférés du Nord de l'Ontario.

Facile, être réceptionniste?

Vous croyez qu'il n'existe pas de travail plus facile que celui de réceptionniste? Pensez-y bien. Mieux encore, faites comme Danielle Daigle, chargée de la formation en communications téléphoniques, et remplacez une réceptionniste à leur juste valeur les personnes qui répondent au téléphone et accueillent les visiteurs dans les bureaux du ministère.

Récemment, à l'occasion d'une séance de formation du personnel du ministère, Danielle a déclaré : «Un jour, on a demandé : "Qui aimerait remplacer la réceptionniste pour la journée?" Tout de suite, je me suis levée et j'ai dit : "Moi! moi!" Je me disais que c'était la une bonne occasion de me reposer, que je n'aurais qu'à répondre au téléphone. Je dois dire que j'ai eu un choc. À la fin de la journée, j'étais totalement épuisée»

Danielle a expliqué que la tâche d'une réceptionniste est loin d'être aussi facile qu'on le croit. Pour bien communiquer par téléphone, on doit posséder des aptitudes précises. Non seulement faut-il être en mesure de bien comprendre les mots prononcés, mais aussi toute une gamme d'accents, de jargons, et d'expressions idiomatiques. Encore plus difficile, il faut savoir faire abstraction des bruits de fond qui nous entourent.

Selon Danielle, une réceptionniste qui répond au téléphone ne doit pas seulement avoir répondu à toutes les questions : elle doit également être sûre d'elle et avoir une attitude positive. La prononciation, le rythme, l'intonation et le vocabulaire utilisés contribuent tous à la satisfaction du client.

Voici une liste de formules couramment utilisées dans les conversations téléphoniques. Elles devraient aider chacun d'entre nous à faire preuve de professionnalisme dans ses communications avec le public :

Bonjour!

Good morning! (matin)

Good afternoon! (après-midi)

Good evening! (soir)

Mr./Mrs./Miss X speaking.

Please, hold the line.

May I help you?

Who is speaking please?

I'll transfer your call.

One moment, please.

He/she has just left the office.

Would you like to leave a message?

You're welcome.

De rien.

Il n'y a pas de quoi.

Un moment/instant, s.v.p.

Il/elle vient de partir.

(éviter «je transfère l'appel» - anglicisme)

Je lui donne la communication.

De la part de qui, s.v.p.?

Est-ce que je peux vous aider?

Puis-je vous aider?

Ne quittez pas, s.v.p.

M./Mme/Mlle X à l'appareil.

Mon P'tit gars va

Crayer sans s'arrêter

de 947

Mywee hadie ad a

right, thank you

put him

RECEPTION